

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS NGRAMPAL,
KABUPATEN SRAGEN**

TESIS

Diajukan Kepada
Program Studi Magister Manajemen
Program Paka Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memper Oleh
Gelar Magister Manajemen



Diajukan Oleh:

EXDA HANUNG LIDIANA
NIM. P100160097

**MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

NOTA PEMBIMBING

Dr. dr. H. Iwan Setiawan A, Sp. THT,KL

Program Studi Magister Manajemen

Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudara Exda Hanung Lidiana

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamualaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama : Exda Hanung Lidiana

NIM : P 100160097

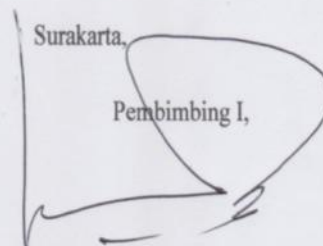
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen.

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta,
Pembimbing I,



Dr. dr. H. Iwan Setiawan A, Sp. THT,KL

NOTA PEMBIMBING

Dr. Syamsudin, SE.MM

Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Exda Hanung Lidiana

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamualaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

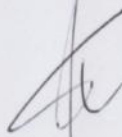
Nama	: Exda Hanung Lidiana
NIM	: P 100160097
Konsentrasi	: Manajemen Rumah Sakit
Judul	: Pengaruh Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen.

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta,

Pembimbing II,



Dr. Syamsudin, SE.MM

TESIS BERJUDUL

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS NGRAMPAL, KABUPATEN SRAGEN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
EXDA HANUNG LIDIANA
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 5 Nopember 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I

Dr. dr. Iwan Setiawan Adji, Sp., THT-KL.

Pembimbing II

Dr. Syamsudin, M.M.

Penguji

Soepatini, M.SI., Ph.D.

Surakarta, 7 Nopember 2018
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,



Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Exda Hanung Lidiana

NIM : P 100160097

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS NGRAMPAL, KABUPATEN SRAGEN.

Dengan ini menyatakan bahwa, dalam pengerjaan tesis ini tidak melakukan plagiat kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang saya jelaskan sumbernya. Selanjutnya apabila dikemudian hari diketahui dan terbukti tesis ini plagiat, maka saya dinyatakan gugur untuk mendapatkan gelar Master yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta dan bersedia mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, November 2018

Yang membuat pernyataan,



Exda Hanung Lidiana

MOTTO

**“JanganTakutUntukBermimpi Dan JanganTakutUntukBangun Dari
Mimpi”**

“PERCAYA DAN LAKUKAN”

“Dan BersabarlahKamu, SesungguhnyaJanji Allah AdalahBenar”

(Q.S Ar-Rum:60)

Aku Datang, Aku Bimbingan,

Aku Revisi, Aku Ujian

Dan Aku,,, LULUS

ALHAMDULILLAH

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan nikmat yang luar biasa dan tak terhingga, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada :

- 1. Kedua orang tuaku (Bapak Aris Seya Suharno dan Ibu Kasiyem) yang selalu memotivasi dan selalu mengiringi setiap langkahku dengan daya dan do'a.**
- 2. Kakak dan Ponakanku (Mbak Sri, Mas Andridan Fano) yang telah memberi dukungan dan menemani selama mengerjakan karya ini.**
- 3. Kepala Puskesmas Ngrampal beserta Jajarannya, yang telah bersedia memberi ijin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.**
- 4. Terimakasih kepada PDM Sragendan SMK Muhammadiyah 4 Sragen yang memberikan dukungan dan motivasi.**
- 5. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr Wb

Puji syukur senantiasa penulis kami haturkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Tesis ini disusun guna memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :


1. Dr. Sofyan Anif, M.Si. Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Bambang Soemardjoko, M.Pd.Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh belajar di Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs.Wiyadi, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Dr. dr. H. Iwan Setiawan A, Sp. THT,KL, selaku Pembimbing I yang berkenan memberikan arahan dan bantuan dalam penyusunan tesis ini.
5. Dr. Syamsudin, SE.M.M, selaku pembimbing II yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini.
6. Kepala puskesmas ngrampal beserta jajarannya, terimakasih banyak atas kerjasama.
7. Teman-teman Prodi Magister Manajemen UMS angkatan 2017, khususnya kelas B atas dorongan dan kerjasamanya selama ini.

9. Semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam penyelesaian penulisan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis dan memberikan masukan bagi dunia pendidikan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Walaikumsalam Wr.Wb.

Surakarta, November 2018

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'E' followed by a series of loops and a horizontal line.

Exda Hanung Lidiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA PEMBIMBING I.....	ii
NOTA PEMBIMBING II	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Pembatasan Masalah	3
3. Perumusan Masalah	4
4. Tujuan Penelitian	5
5. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
1. Mutupelayanan.....	7

2. Kepuasan pasien ...	12
3. Puskesmas	16
4. Jaminan kesehatan nasional (JKN)	18
5. Hipotesis.....	18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian dan rancangan penelitian	21
B. Tempat dan waktu penelitian	21
C. Populasi dan sampel.....	21
D. Variable penelitian	23
E. Definisi Operasional Variabel.....	24
F. Sumber data dan teknik pengambilan data.....	27
G. Instrument penelitian.....	28
1. Uji Validitas.....	28
2. Uji Reliabilitas.....	28
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	29
4. Uji Asumsi klasik	30
H. Prosedur penelitian.....	31
I. Etik penelitian.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden	34
1. Karakteristik Berdasarkan status JKN.....	34
2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34

3. Karakteristik Berdasarkan Usia	35
4. Karakteristik berdasarkan pendidikan	35
B. Uji instrument penelitian	33
1. Diskripsi item pertanyaan.....	36
2. Diskripsi tanggapan responden	38
3. Uji Validitas	44
4. Uji Reliabilitas.....	47
C. Uji hipotesis.....	48
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
2. Uji t.....	49
3. Uji f.....	50
4. Uji R	50
D. Uji Korelasi	51
E. Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	57
B. Keterbatasan Penelitian	57
C. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 2 Kuesioner “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen”

Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data

Lampiran 4 Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 5 Hasil Uji Turnitin

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di wilayah kerja puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen. Sampel penelitian berjumlah 100 responden di puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*. Variabel mutu pelayanan ,tingkat kepuasan. Analisis ini menggunakan *intervening*, Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reability*, *empathy*, *tangible* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien sedangkan *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil secara keseluruhan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Puskesmas Ngrampal Kabupaten Sragen.

Kata Kunci : mutu pelayanan ,tingkat kepuasan, pasien rawat jalan peserta jaminan kesehatan nasional

ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship between the quality of health services with the level of outpatient patient satisfaction with national health insurance in the working area of Ngrampal health center, Sragen regency. The research sample consisted of 100 respondents in the Ngrampal health center, Sragen Regency. The sampling technique is carried out by purposive sampling. Service quality variable, satisfaction level. This analysis uses intervening, the results of the study show that reability, empathy, tangible have a significant effect on the level of patient satisfaction while responsiveness and assurance have no significant effect on the level of patient satisfaction. The overall results have a relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction of participants in national health insurance at Ngrampal Health Center, Sragen Regency.

Keywords: *service quality, level of satisfaction, outpatients of national health insurance participants*